



Universidad
Zaragoza



Trabajo Fin de Grado

Planificación y evaluación de servicios para personas con
necesidades especiales en las bibliotecas públicas:

un estudio prospectivo para la Biblioteca Pública de Azkoitia

Autora

Oihane Arocena García

Director

Francisco Javier García Marco

Facultad de Filosofía y Letras

Universidad de Zaragoza

2015

AROCENA GARCIA, Oihane.

Planificación y evaluación de servicios para personas con necesidades especiales en las bibliotecas públicas: un estudio prospectivo para la Biblioteca Pública de Azkoitia/ Oihane Arocena Garcia; director Francisco Javier García Marco.

Trabajo Fin de Grado del Grado de Información y Documentación de la Universidad de Zaragoza, curso 2014-2015.

63 p.; 30cm.

1.- Bibliotecas públicas-servicios 2.- Disminuidos físicos. 3.- Emigrantes. 4.- Ancianos.

I.- García Marco, Francisco Javier (dir.). II.- Planificación y evaluación de servicios para personas con necesidades especiales en las bibliotecas públicas: un estudio prospectivo para la Biblioteca Pública de Azkoitia.

027.4(460.154)

314-056.266-054.6-053.88

Resumen

En este proyecto de fin de grado se realiza una evaluación y análisis estratégico de los servicios de la biblioteca Aizkibel (situada en Azkoitia, Guipuzcoa), partiendo de las mejores prácticas actuales y del análisis de la situación y las necesidades de información y uso de los servicios bibliotecarios de las personas de la tercera edad, inmigrantes y personas con discapacidad física, dejando las demás discapacidades para futuras investigaciones. La biblioteca pública se define como la biblioteca “accesible a todos” sin distinción. Su objetivo principal es dar servicio a todos los grupos sociales que integran la comunidad a la que da servicio; por lo que no tiene que excluir aquellos colectivos con necesidades diferentes. Primero se ha estudiado la biblioteca y se les ha realizado una encuesta a personas incluidas en los colectivos sociales estudiados. Una vez analizados los resultados, se ha hecho una propuesta de planificación cuyo objetivo principal ha sido fortalecer los puntos positivos de la biblioteca y subsanar carencias o debilidades del centro.

Palabras clave

Biblioteca pública, servicios, personas de la tercera edad, inmigrantes, personas con discapacidad, evaluación, planificación.

Abstract

In this final term project, an evaluation and strategic analysis of the services of the Aizkibel library (located in Azkoitia, Guipuzcoa) is proposed, based on an analysis of the current best practices and the situation, information needs and use of library services by seniors, immigrants and people with physical disabilities, leaving other disabilities for a future research. The public library is defined as a library that is “accessible to all” without distinction. Its main objective is to serve all social groups in this community; so it should not exclude those groups with different needs to those of a standard user. First, an analysis of the library according to the main standards and guidelines is carried on, and subsequently a survey to people included in the social groups studied was done. After analyzing the results, a planning proposal has been carried out whose main objective was to strengthen the positive points of the library and fill its gaps or weaknesses.

Keywords

Public library, services, seniors, immigrants, people with disabilities, assessment, planning.

Índice

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PRESENTACIÓN	1
1.2. OBJETIVOS	1
1.3. ESTADO DE LA CUESTIÓN	1
1.4. METODOLOGÍA	2
2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES	2
2.1. LAS POLÍTICAS DE INCLUSIÓN SOCIAL	2
2.1.1. <i>El concepto de inclusión</i>	2
2.1.2. <i>Inclusión digital e inclusión informacional</i>	4
2.2. LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES	4
2.2.1. <i>Personas con discapacidad</i>	4
2.2.1.1. Personas con discapacidad física	6
2.2.1.2. Personas con discapacidad intelectual	6
2.2.1.3. Personas con discapacidad sensorial	7
2.2.1.4. Personas con discapacidad psíquica	7
2.2.2. <i>Personas de la tercera edad</i>	8
2.2.3. <i>Inmigrantes</i>	8
2.3. LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES	8
2.3.1. <i>Biblioteca pública y políticas públicas</i>	9
2.3.2. <i>Servicios de las bibliotecas públicas</i>	9
2.3.3. <i>Experiencias y buenas prácticas con usuarios discapacitados</i>	11
2.4. LA PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN	15
3. LOS USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES DE AZKOITIA	17
3.1. EL MUNICIPIO DE AZKOITIA:	17
3.1.1. <i>Población</i>	17
3.1.2. <i>Su biblioteca</i>	19
3.2. PERFIL DEMOGRÁFICO Y SOCIOLÓGICO DE LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES DE AZKOITIA	20
3.3. LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON PROBLEMAS DE INCLUSIÓN: RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	22
4. EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE AZKOITIA	23
4.1. EVALUACIÓN RESPECTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS	23
4.2. ENTREVISTAS CON LOS USUARIOS	26
4.2.1. <i>Entrevista a personas de la tercera edad</i>	29
4.2.2. <i>Entrevistas a personas con discapacidad física</i>	30
4.2.3. <i>Entrevista a inmigrantes</i>	31
5. PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN	32
5.1. CONTEXTO	32
5.2. MISIÓN Y VISIÓN	33
5.3. VALORES	33

5.4.	ANÁLISIS DAFO.....	35
5.5.	ESTRATEGIAS Y ACCIONES.....	36
6.	CONCLUSIONES.....	40
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
8.	ANEXOS	45
8.1.	ENTREVISTAS	45
8.1.1.	<i>Entrevista para las personas de la tercera edad</i>	<i>45</i>
8.1.2.	<i>Entrevista para inmigrantes</i>	<i>49</i>
8.1.3.	<i>Entrevista para personas con discapacidad física</i>	<i>54</i>

1. Introducción

1.1. Presentación

En este trabajo de fin de grado se realiza la evaluación de una biblioteca pública (la biblioteca del pueblo Azkoitia, Aizkibel) y de los servicios que ofrece a un municipio de 11.000 habitantes, seguida de una propuesta de planificación estratégica que se centrará en resaltar y reforzar los puntos débiles, subsanar aquellos errores o puntos conflictivos, y proponer servicios complementarios para cumplir con las necesidades de personas con necesidades especiales del municipio, logrando un diseño de biblioteca pública que llegue a dar servicio a todos los grupos sociales de la comunidad a la que presta servicio, congruente con la misión de la institución.

1.2. Objetivos

El trabajo realizado persigue, en primer lugar, el objetivo de analizar los servicios que ofrece una biblioteca pública, en este caso, la biblioteca pública de Azkotia, Aizkibel, desde el punto de vista de los principales colectivos de usuarios con discapacidades, que son las personas mayores, los emigrantes y los discapacitados físicos. También se evalúan los servicios bibliotecarios desde las mejores prácticas aceptadas publicadas en la literatura sobre el tema.

En segundo lugar, teniendo en cuenta las necesidades de la población, se diseñará un plan de intervención para facilitar la inclusión de las personas con necesidades especiales, proponiendo servicios específicos para los grupos sociales que se han encontrado en el municipio mencionado.

En definitiva, el objetivo principal es lograr que la biblioteca pública sea más funcional y accesible para todos aquellos colectivos que por ser minoría encuentran dificultades a la hora de hacer uso de la biblioteca.

1.3. Estado de la cuestión

El estado de la cuestión se aborda con detalle en el capítulo 2, dedicado a los “Conceptos fundamentales”.

Este trabajo tiene su base en la igualdad entre los distintos colectivos sociales de un municipio y en el derecho de acceso a una biblioteca pública que tienen todos. En la actualidad es un concepto en auge y se está trabajando en muchos aspectos de la vida diaria de las personas para lograr que todos tengamos los mismos derechos y las mismas oportunidades.

La biblioteca pública, como centro encargado de servir a todos los ciudadanos de una comunidad determinada, tiene que evolucionar para poder hacer frente a las exigencias actuales y llegar a poder dar los mismos servicios a todas las personas.

Como se afirma en el manifiesto IFLA/UNESCO a favor de las Bibliotecas Públicas (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas e UNESCO, 2002): “La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos.”

1.4. Metodología

El trabajo se ha realizado contando con el marco institucional real. Para ello se comunicó el proyecto al concejal de cultura, y, posteriormente, se mantuvieron varias reuniones con la directora y el personal de la biblioteca pública. Se han realizado encuestas para conocer las necesidades reales de los usuarios de la biblioteca, y teniendo éstas encuestas en cuenta, junto con la información dada por el ayuntamiento y la evaluación *in situ* de la biblioteca, se ha llevado a cabo la propuesta de planificación.

2. Conceptos fundamentales

2.1. Las políticas de inclusión social

2.1.1. El concepto de inclusión

Podemos denominar como inclusión a todo aquel acto, política o tendencia cuyo objetivo sea que todos los miembros de la sociedad, sin tener en cuenta su estatus social, su

situación económica u otros factores, se integren en ella. Llevándose a cabo desde diferentes puntos de vista: económico, cultural, educativo, político etc.

Cuando hablamos de inclusión social nos referimos a la participación diaria de cada persona en la vida cultural, económica y social en la sociedad, es decir, la integración de todos los miembros de la sociedad a la vida comunitaria de ésta.

Como afirma el *Plan Estratégico de la Discapacidad en Guipúzcoa* (Diputación Foral de Guipúzcoa, 2005): “Conseguir una Sociedad de la Información verdaderamente inclusiva para todos, procurando que ninguna persona con discapacidad u otras necesidades especiales quede fuera de los beneficios que esta inclusión conlleva.”.

Este término es de gran relevancia en el ámbito de las bibliotecas públicas, puesto que teniendo en cuenta su razón de ser, no deben excluir a ningún miembro de la sociedad; es decir, deben de lograr la inclusión de todos los habitantes, sin ninguna excepción. Por lo que tienen que ir adaptándose a la comunidad y a sus cambios, evolucionando a la vez que tienen en cuenta esos cambios para poder solventar las necesidades de información de todos.

En cuanto al marco normativo sobre la lucha por la inclusión en el País Vasco, encontramos la Ley 12/1998 contra la exclusión social, donde se elabora por primera vez en este territorio un plan de inclusión. Posteriormente, encontramos la Ley 12/2008 de Servicios Sociales y la Ley 18/2008 para la Garantía de Ingresos y la Inclusión Social. Así como el II Plan interinstitucional de Inclusión social de 2007-2009. El más actual es el III Plan de Inclusión Activa de 2012-2016.

Este Plan se estructura en nueve bases:

- El impulso del empleo para personas vulnerables.
- Activación de los Servicios Sociales.
- Fomentar la educación a lo largo de la vida.
- Fomentar las Políticas de vivienda.
- Fomentar los Servicios Sanitarios igualitarios para todos.
- Impulsar la cooperación y coordinación interadministrativa, interdepartamental y multisistema.
- Potenciar el tercer sector.
- Realización de estudios/informes para la Planificación estratégica e innovación en las políticas de ingresos, empleo y formación.

La visión que tiene este Plan de Inclusión queda claramente explicado en el mismo:

“Promover la construcción de una sociedad en la que todas las personas que la conforman se sientan con los mismos derechos y obligaciones, al margen de su situación económica y social, en la que sus diferencias sean respetadas y sus necesidades básicas se encuentren cubiertas.” (Pág. 12, párrafo 3).

2.1.2. Inclusión digital e inclusión informacional

Dentro del concepto de inclusión social, es inevitable nombrar la inclusión digital, que incluye competencias digitales e informacionales, así como compromiso social.

“La biblioteca, como institución que hace posible el libre acceso a la información, puede constituirse en protagonista en los procesos de inclusión digital y aprendizaje a lo largo de la vida y debe ejercer una labor fundamental en la compensación de desigualdades en el acceso a la tecnología.” (Aurora Cuevas Cerveró e Inmaculada Velloso González, 2011).

Este término hace referencia a la integración de todos a la sociedad actual de la información, mediante la democratización del acceso a las tecnologías de la información y comunicación.

En la actual sociedad donde gran parte de la información se crea, mantiene y difunde mediante las nuevas tecnologías, es imprescindible que las personas aprendan a utilizarlas y hacer uso cotidiano de ellas para lograr una integración digital completa.

Las nuevas tecnologías han ayudado a mejorar muchos aspectos cotidianos de nuestra vida, así como en el ámbito educativo, social, cultural y económico.

Pero no solo hay que quedarse en los aspectos o puntos positivos que las TIC pueden ofrecernos, sino que también hay que tener en cuenta las brechas o *gaps* que estas tecnologías pueden producir. La inclusión digital requiere la presencia de tres instrumentos básicos: el ordenador, acceso a la red y conocer el funcionamiento de ambos. En los tres pueden aparecer diversos tipos de barreras dependiendo de varios factores, tanto económicos como culturales.

Ejemplo de esta “brecha digital” es la disparidad en el acceso a la información y conocimiento entre diferentes países o entre miembros de un mismo país (entre pobres y ricos). Incluso se puede hablar de una brecha dentro del propio entorno digital (Norris, 2001).

2.2. Las personas con necesidades especiales

2.2.1. Personas con discapacidad

“Las personas con discapacidad constituyen un sector de población heterogéneo, pero todos tiene en común que, en mayor o menor medida, precisan de una protección singularizada en el ejercicio de los derechos humanos y libertades básicas, debido a las necesidades específicas derivadas de su situación de discapacidad y de pervivencia de barreras que

evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás personas.” (Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, 2013).

La discapacidad es la restricción o ausencia de la capacidad de realizar alguna actividad dentro de los márgenes establecidos como normal para un ser humano, causado por una deficiencia (perdida de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica).

Aunque la discapacidad puede estar presente en todas las etapas de la vida, los estudios realizados sobre el tema han demostrado que la probabilidad de padecer algún tipo de discapacidad aumenta con los años, debido al aumento de las enfermedades y del mismo factor de envejecimiento. En cuanto al sexo, se ha demostrado que el número de mujeres con alguna discapacidad es superior al número de hombre. Estos datos mencionados se ven plasmados de forma clara en los resultados de la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia de la INE, del año 2008.



Figura 1: Instituto Nacional de Estadística, Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Madrid, INE, 2009.

Los resultados de dicha encuesta muestran claramente como aumenta el número de personas con discapacidad conforme aumenta la edad, por lo que el número de personas con alguna discapacidad crece a partir de los 50 años. Por lo que se puede afirmar que existe relación directa entre el colectivo de personas mayores y la existencia de discapacidades, siendo la edad un factor determinante en la aparición de éste fenómeno.

A pesar de que el porcentaje de varones con alguna discapacidad es ligeramente superior al de mujeres hasta los 44 años, a partir de los 45 años se invierte la situación de forma muy evidente, creciendo el número de mujeres con discapacidad respecto a los hombres.

2.2.1.1. Personas con discapacidad física

Término utilizado para referirse a personas con limitaciones en la realización de movimientos, u otras áreas como el lenguaje o manipulación de objetos, por disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas, lo que afecta al correcto funcionamiento de los brazos y las piernas.

Las causas son muy diversas, las más frecuentes relacionadas con problemas durante la gestación (condición prematura del bebe o problemas en el parto), por lesión medular causada por un accidente o por problemas del organismo (por ejemplo, derrame).

Es la discapacidad más frecuente y la que cuenta con más casos, ya que afecta a un porcentaje superior de personas con respecto a las demás discapacidades.

2.2.1.2. Personas con discapacidad intelectual

"Es una discapacidad caracterizada por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa que se manifiesta en habilidades adaptativas conceptuales, sociales, y prácticas. Esta discapacidad se origina antes de los 18." (Asociación americana de discapacidades intelectuales y del desarrollo).

Se dice que una persona tiene una discapacidad intelectual cuando presenta ciertas limitaciones en su funcionamiento mental, causando que el aprendizaje sea más tardío en los niños con esta discapacidad. Además de dificultades en el aprendizaje, presentan problemas a la hora de comunicarse y en la comprensión.

Esta discapacidad puede ser originada antes de que el bebé nazca, incluso durante el parto o por alguna enfermedad grave de la infancia, pero en todos los casos, se origina antes de los 18 años.

Existen muchas organizaciones, empresas o programas que trabajan para conseguir que personas con este tipo de discapacidad se integren, ofreciéndoles un puesto de trabajo y ayudándoles a que desenvuelvan mejor en la sociedad. Entre ellas se encuentran la ONCE, Obra Social la Caixa, CONFE, etc.

2.2.1.3. Personas con discapacidad sensorial

Concepto en el que se incluye a las personas con discapacidad visual (ceguera o afecciones de la vista), discapacidad auditiva (personas sordas) y otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de alguno de los sentidos (por ejemplo, el gusto). Las personas con este tipo de discapacidad se caracterizan por recoger un volumen inferior de información del entorno que les rodea, a través de una o varias modalidades sensoriales.

- Discapacidad visual: carencia, deficiencia o disminución de la vista. Presente diferentes grados de variabilidad:
 - Visión parcial: dificultad para percibir imágenes, pudiendo solucionar el problema con lentes.
 - Visión escasa: solo percibe objetos a pocos centímetros.
 - Ceguera parcial: solo es capaz de percibir formas y algunos matices de color.
 - Ceguera: no distinguen nada, pudiéndose distinguir entre ceguera de nacimiento y adquirida.
- Discapacidad auditiva: Carencia o imposibilidad del uso del sentido del oído por pérdida de la capacidad auditiva. Puede ser:
 - Parcial o total.
 - Bilateral o unilateral.

“El 80% de la información necesaria para nuestra vida cotidiana implica el órgano de la visión.” (ONCE). Por lo que esta discapacidad puede crear grandes barreras para el acceso a la información.

2.2.1.4. Personas con discapacidad psíquica

Se trata de una discapacidad que afecta al comportamiento adaptivo de una persona (esquizofrenia, depresión, trastorno bipolar, etc.), y que se trata de un trastorno previsiblemente permanente, de carácter crónico.

Se suele confundir con la discapacidad intelectual, pero esta discapacidad no afecta a la inteligencia de la persona, sino a sus habilidades sociales o comportamiento adaptivo.

“Son aquellas personas que sufren ciertos trastornos mentales o emocionales además de otros trastornos que pueden llegar a ser crónicos y erosionan o impiden el desarrollo de sus capacidades funcionales sobre tres o más aspectos primarios de la vida cotidiana y menoscaban o impiden el desarrollo de la propia autosuficiencia económica.” (Goldman y cols. 1981).

2.2.2. Personas de la tercera edad

Término utilizado para referirse a la población de personas mayores o ancianas. Delimitando a esta etapa de la vida de los 65 años a adelante.

El aumento de la esperanza de vida, junto a otros factores sociales, ha producido un visible envejecimiento de la población. El número de personas mayores ha aumentado considerablemente en los últimos años, con una previsión de crecimiento continuado para los años siguientes. Por lo que las personas de la tercera edad se han convertido en un grupo social muy importante.

2.2.3. Inmigrantes

Se denomina inmigrante a cualquier persona que deja su país para establecerse en otro distinto.

En España, desde la década de 1990, la inmigración ha sido un fenómeno demográfico y económico de gran importancia. Hoy en día en España predomina la inmigración de latinoamericanos, ecuatorianos, colombianos, argentinos y europeos orientales.

Según la Encuesta de la Población Inmigrante Extranjera residente en la Comunidad Autónoma de Euskadi (EPIE), en 2010 en torno al 8,2% de la población vasca es de origen inmigrante. Lo que ha aportado beneficios demográficos (rejuvenecimiento de la población) y económicos.

2.3. La biblioteca pública y su relación con las personas con necesidades especiales

La biblioteca pública es la biblioteca accesible para todos los miembros de la comunidad a la que presta servicio, teniendo en cuenta los diferentes grupos sociales que la integran y ajustando la información que contiene, así como los servicios que ofrece, a los datos de la población. Podría definirse desde este aspecto cómo "...la biblioteca más universal y la que ofrece los servicios más variados." (Orera, 1996)

La sociedad cambia y la biblioteca pública tiene que hacerlo con ella. Si quiere cumplir su objetivo de llegar a todos los colectivos de la comunidad, tiene que evolucionar, cambiar o mejorar sus servicios para seguir adecuándose a las necesidades de información y servicios de la sociedad.

Dependiendo de cómo evoluciona la comunidad, la biblioteca debe de tomar las medidas necesarias para que tanto el edificio como la información y servicios sean igualmente accesibles para todos los ciudadanos. Debe eliminar todos aquellos “muros” que impidan a una persona acceder a los servicios que se ofrece, incluso llegando a ofrecer algunos fuera del propio recinto.

2.3.1. Biblioteca pública y políticas públicas

Las políticas públicas son acciones el Estado cuyo objetivo es solventar las demandas y necesidades de la sociedad, normalmente fundamentados en estudios que se realizan para dar respuesta a una necesidad localizada dentro de la sociedad.

La biblioteca pública puede ser considerada como una institución social y política que ayuda al desarrollo social, además de permitir el acceso a todos los ciudadanos. “Esta noción [...] necesita hacerse plenamente visible ante el Estado y la sociedad, y frente a las instituciones relacionadas con estas bibliotecas, como marcos que consideren la función de la biblioteca pública dentro de determinados contextos y proyectos sociales. Más específicamente, presenta reflexiones, antecedentes y postulados para formular e implementar políticas públicas destinadas a las bibliotecas públicas.” (Jaramillo, Orlando. 2005).

2.3.2. Servicios de las bibliotecas públicas

Para lograr la satisfacción de los usuarios, la biblioteca pone a su disposición una serie de servicios orientados a responder a las necesidades y demandas de los ciudadanos (según las directrices IFLA/UNESCO de 2001):

- Servicio de préstamo: es el servicio principal de la biblioteca pública. Poniendo a disposición de los usuarios con carnet de biblioteca la colección de la biblioteca.
- Servicio de lectura en sala: el usuario hace uso de la colección y recursos que ofrece la biblioteca dentro del recinto.
- Servicio de información: información sobre la misma biblioteca o información bibliográfica de la colección. Teniendo en cuenta el papel actual que tiene la biblioteca dentro de la comunidad, puede llegar a ofrecer servicios de información local.
- Alfabetización informacional /educación de los usuarios: formación de los usuarios en el uso y funcionamiento de la biblioteca y de recursos externos.

- Servicio de consulta: los usuarios tienen acceso a los documentos con los que cuenta la biblioteca, en cualquiera que sea el soporte en el que se encuentre. Dando a opción de poder consultarlo en el mismo recinto de la biblioteca.

Los servicios que presta también podrían dividirse por etapas del ciclo de la vida, diferenciando:

- Los servicios para niños y jóvenes: la biblioteca debe disponer de materiales adecuados a su edad, así como organizar actividades educativas que acerquen a los más jóvenes a la biblioteca y a la lectura. El espacio que la biblioteca ofrece para la consulta en sala debe ser un espacio “personalizado” para ellos, así como una colección de libros infantiles y juveniles adecuados que puedan llevar a casa en préstamo. Asimismo, la biblioteca ha de intentar crear lazos con los centros educativos del municipio para poder ofrecer servicios acordes a la educación que reciben los niños y jóvenes en el colegio.
- Servicio para adultos: hay que tener en cuenta la diversidad de situaciones en las que viven (vida laboral o personal, estudios...), puesto que esto delimitará de alguna forma sus necesidades de información, así como los servicios que precisen.

Los servicios mencionados son los servicios básicos que una biblioteca pública debe ofrecer, pero estos cambiarán o se modificarán según la población en la que está ubicada. Se debe conocer bien la situación social y demográfica del municipio.

La biblioteca se erige sobre una base de igualdad, por lo que los servicios que ofrece tienen que lograr llegar a todos los colectivos de la comunidad. Por lo tanto, debe ofrecer unos servicios complementarios que refuercen los básicos que ya ofrece, dirigidos a personas con necesidades especiales (Pautas sobre los Servicios de las Bibliotecas públicas, 2002):

- Servicio de préstamo a domicilio: por problemas de movilidad, sociales o de lejanía, algunos de los usuarios de la biblioteca pueden quedar excluidos de los servicios de la biblioteca, por lo que este tipo de servicios se ven necesarios para llevar la influencia de la biblioteca a todo el municipio.
- Colección especializada: provisión de materiales y equipamiento especiales para aquellas personas con alguna necesidad especial (personas ciegas, personas con necesidades especiales para el aprendizaje, inmigrantes, personas desempleadas...).
- Servicios en lugares externos al recinto de la biblioteca: servicios ofrecidos en cárceles, hospitales, centros de la tercera edad, centros a los que se pueden hacer préstamos colectivos, realización de actividades culturales, etc.

2.3.3. Experiencias y buenas prácticas con usuarios discapacitados

Una biblioteca pública debe de ser accesible y funcional para todos los colectivos que formen parte del municipio. Para lograr esto no solo los servicios que ofrece o el fondo con el que cuenta deben de estar orientados a las necesidades de los ciudadanos, sino que se tienen que tener en cuenta varios elementos que pueden llegar a ser un obstáculo para el acceso a la biblioteca o una barrera para su uso.

Por esto se hace un conjunto de recomendaciones o consejos, que tienen como objetivo fundamental hacer cada elemento que compone la biblioteca (tanto su interior como el entorno que la rodea) accesible y funcional para todos los colectivos.

Para lograr unir esos consejos he leído varios documentos que me han ayudado a realizar una lista, los documentos que más me han ayudado son los siguientes:

- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. UNESCO. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. ISBN 84-369-3640-x.
- GRUPO DE TRABAJO DE MULTICULTURALIDAD Y ACCESIBILIDAD EN BIBLIOTECAS. Buenas prácticas en servicios multiculturales. Madrid: Consejo De Cooperación Bibliotecaria, 2010 [fecha de consulta 15 septiembre 2015]. <http://goo.gl/3y4veM>
- INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES. Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores [en línea]. 2ª ed. España: Ministerio de Cultura Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2011 [fecha de consulta 15 julio 2015]. Disponible en: <http://goo.gl/t4klUp>

Se han tenido en cuenta aquellos que están exclusivamente relacionados con personas que padecen alguna discapacidad. Por lo que los he dividido en nueve apartados: exterior de la biblioteca, el edificio, el mobiliario, seguridad, personal, recursos, servicios, colección y señalización.

La información para los primeros 5 puntos (exterior de la biblioteca, el edificio, el mobiliario, seguridad, personal y recursos) se ha obtenido de las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* y de *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. Mientras que los últimos 3 puntos (Servicios, colección y señalización) además de los dos títulos mencionados, de *Buenas prácticas en servicios multiculturales*.

Exterior de la biblioteca

Un punto fundamental para que una biblioteca sea funcional es su localización. La ubicación es un punto importante ya que puede limitar el uso que hacen los ciudadanos de la biblioteca. Para un acceso más activo se recomienda que el edificio se encuentre cerca del centro o en una zona de gran actividad del municipio, ya que esto favorecerá que los ciudadanos hagan uso de ella y llegar hasta su emplazamiento no será un obstáculo. Se debe evitar que esté localizada en puntos difíciles de acceder. Además de una ubicación propicia, debe de estar bien comunicada (transporte público) y con aparcamientos cerca, con plazas para personas con movilidad reducida.

El edificio

El edificio que alberga la biblioteca es fundamental para el correcto funcionamiento de la biblioteca. Este espacio debe de estar bien diseñado y organizado para ser funcional y poder adaptarse a nuevas situaciones, puesto que las barreras arquitectónicas pueden dificultar o el impedir que las personas con discapacidad o mayores puedan hacer uso de la biblioteca o algún espacio dentro de ella.

El acceso al edificio debe de estar bien diseñado ya que será el primer punto donde pueden surgir barreras o muros de acceso para ciertos colectivos (personas en silla de ruedas, muletas...). Debe de conseguirse que el acceso al edificio sea posible para todos, por lo que es imprescindible la eliminación de todas aquellas barreras arquitectónicas que lo impidan (escaleras, por ejemplo). En caso de tener escaleras en el acceso a la biblioteca, se recomienda la instalación de rampas o barandillas que hagan el acceso más fácil.

Una vez facilitado un acceso adecuado al edificio, el siguiente punto conflictivo es el interior de la biblioteca y la disposición que esta tenga. No debe de haber elementos arquitectónicos que impidan el uso de los espacios a todas las personas, debe de contar con espacios abiertos. Se debe de evitar en la mayor medida posible las escaleras, en caso de edificios con más de una planta, debe de tener un ascensor cerca de la entrada de la biblioteca. Este ascensor debe de ser lo suficientemente grande para albergar una persona con sillas de ruedas. Y en el caso con contar con escaleras para acceder a algún espacio, se dispondrá de una rampa al lado y una barandilla.

Mobiliario

El mobiliario con el que cuenta la biblioteca debe de ser adecuado para todo los usuarios. Cada sección de la biblioteca contará con mobiliario específico y adecuado a los servicios que se ofrezcan. Todos deben de estar en buen estado y deben renovarse y evolucionar junto a los usuarios y sus necesidades. Los muebles mencionados en esta parte serán aquellos que entran en contacto con el usuario y pueden llegar a ser un problema para alguno de los colectivos con los que trabajo.

La biblioteca debe de contar con un mostrador donde el/la bibliotecario/a atienda a los usuarios. Este mueble debe de ser visible al entrar a la biblioteca. No debe de ser de mucha altura ya que esto supondrá un obstáculo en la comunicación con el/la bibliotecario/a para personas en silla de ruedas.

Las estanterías de las que disponga la biblioteca para situar sus fondos de libre acceso, así como los muebles para las publicaciones periódicas u otros materiales, deben de ser accesibles y estar al alcance de los usuarios. Son aconsejables las estanterías regulables o con ruedas, para su fácil desplazamiento. Hay que tener en cuenta la altura y anchura de las estanterías, para ser también accesibles para personas con limitaciones.

Contará con mobiliario para áreas de trabajo adecuado, con un número de mesas y sillas suficiente, teniendo en cuenta la población a la que atiende. Mobiliario informal para lectura en sala de libros o publicaciones periódicas; sofás, sillones...

Los muebles de exposición o expositores/paneles también deben de ser adecuados para que cualquier persona pueda ver su contenido sin problemas.

Personal

El personal con el que disponga la biblioteca debe estar adecuadamente formado para atender a todos los usuarios de la biblioteca. El número de personas con el que cuente la biblioteca irá acorde al número de habitantes del municipio.

Si es necesario la biblioteca deberá contar con personal que sepa utilizar el lenguaje de signos.

Recursos

Ha de contar con recursos adecuados que permitan llevar a cabo de forma satisfactorias sus funciones. Debe de disponer de materiales en todos los formatos, actualizados periódicamente. Para la lectura de alguno de los formatos tiene que disponer de equipos electrónicos y audiovisuales como:

Ordenadores de acceso a internet.

Equipo para invidentes y discapacitados físicos.

Impresora/escáner/fotocopiadora.

Servicios

Los servicios que ofrece una biblioteca son la base en la que se fundamenta. Por lo que tienen que estar organizados pensando en los usuarios de la biblioteca y en los usuarios potenciales.

La biblioteca tiene que ofrecer los servicios fundamentales que cualquier biblioteca pública ofrece: servicios de préstamo, lectura en sala, servicio de información, consulta y educación de los usuarios. A los que se sumarán aquellos servicios complementarios dirigidos a colectivos con necesidades especiales de la población, son servicios personalizados creados pensando en el entorno social y demográfico que las rodea.

Especial importancia tienen en el caso de los colectivos desfavorecidos, los esfuerzos de la biblioteca pública por hacer presentes sus servicios en los ambientes que les resultan más naturales, como los centros que les prestan ayuda integral o específica –servicios sociales, educativos o sanitarios – o sus asociaciones- centros de inmigrante, asociaciones de enfermos, etc.

Colección

Otro pilar de la biblioteca pública es la colección o fondo con el que cuenta. El tamaño de este fondo atenderá a varios factores: espacio disponible, recursos financieros, la población, cercanía de otras bibliotecas, etc. Entre los materiales que hay que encontrarse en la

biblioteca, se diferenciarán aquellos especializados o destinados para alguno de los grupos sociales mencionados:

- Recursos en el idioma principal de la colectividad, así como recursos en los idiomas minoritarios y en otros idiomas.
- Materiales para persona con discapacidad visual:
 - Documentos en Braille.
 - Documentos con letra de módulo grande.
 - Audiovisuales con audio descriptores.
- Materiales para personas con discapacidad auditiva:
 - Documentos con texto sencillo, gráficos e iconos.
 - Audiovisuales con subtítulos.

El formato de estos materiales será variado e irá evolucionando junto con las nuevas tecnologías.

Señalización

- Señalización interior

Las zonas interiores deben de estar claramente señalizadas, así como los fondos y su ubicación. Estas señales deben de encontrarse con facilidad y ser fáciles de leer.

Teniendo en cuenta los diferentes colectivos de la población, será necesario que estas señales o carteles estén también en braille o en las lenguas que se hablen en el municipio.

2.4. La planificación y evaluación de unidades de información

La planificación se podría definir como un proceso llevado a cabo para obtener una visión del futuro respecto a los objetivos que se quieren lograr, eligiendo un determinado curso de acción.

"Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas" (Stoner, 1996).

La evaluación es un proceso integrado por diferentes fases o etapas; planificación, recopilación de los datos necesarios, formulación de juicios de valor y toma de decisiones.

En este sentido, pueden definirse como el “Proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información, que ha de ser valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del personal como del propio programa.” (Pérez Juste, 1995).

Para la realización de esta investigación, se ha optado por utilizar modelos de planificación y evaluación centrados en el usuario, dado que lo que se pretende es conocer si los servicios bibliotecarios de Azkoitia se ajustan a las necesidades de los usuarios con necesidades especiales, y ofrecer una metodología para planificar su mejora. En particular, se ha utilizado como marco teórico el modelo *sense-making* de Brenda Dervin que plantea específicamente la modelización de los problemas que los usuarios pueden encontrar a la hora de interaccionar con la información —conceptualizados como ‘brechas’ o *gaps*, en inglés— y de las soluciones posibles para resolverlos —entendidos como ‘puentes’ o *bridges*, en inglés. Aunque la autora se centra más en los problemas relacionados con los procesos de búsqueda, su modelo de *sense-making* es extrapolable para otro tipo de barreras.

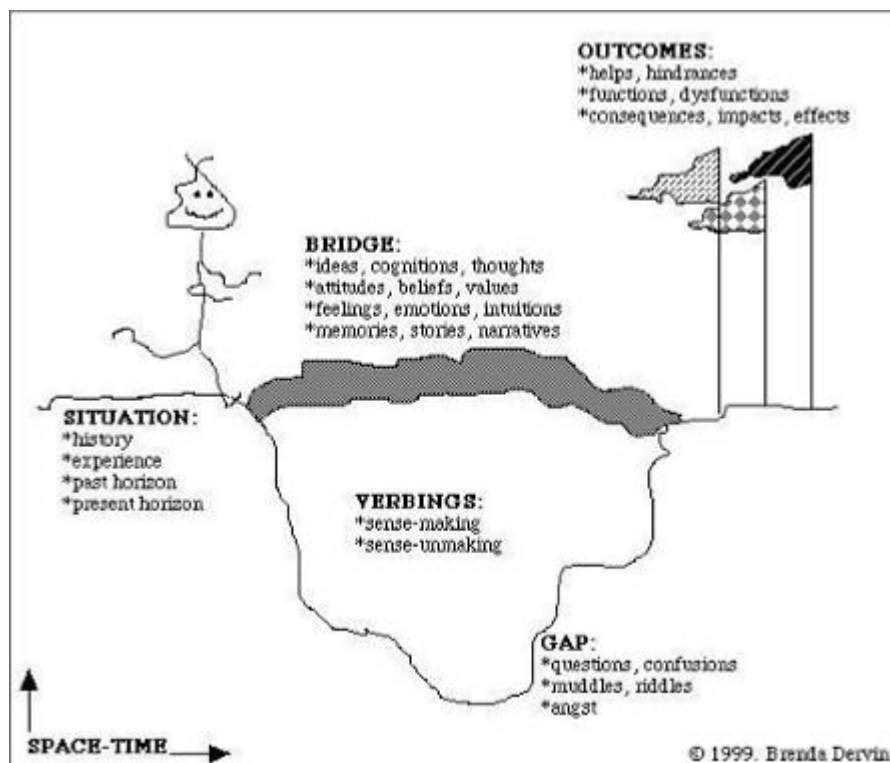


Figura 1: Brenda Dervin, Metáfora central de la metodología del “Sense-making” 1999.

El modelo de Brenda de *Sense-making*, hay que conceptualizarlo al entorno del trabajo presente. Como punto de inicio tenemos la situación actual, en la que estaría una biblioteca pública con los servicios que ofrece y los usuarios a los que se quiere llegar, en este caso la biblioteca pública Aizkibel. Pero entre estos dos puntos se encuentra lo que en el modelo de Brenda es denominado como *gaps*, traducido por brechas. En el contexto de la biblioteca y sus servicios estas brechas se comprenden por barreras o dificultades que el usuario encuentra al intentar hacer uso de la biblioteca. En este punto entrarían cualquier problema de acceso que encuentre el usuario, tanto en la estructura del edificio como a los servicios. Por lo que para lograr unir la biblioteca con los usuarios sin barreras o brechas, surge el concepto de *bridge*, traducido por puente. En este punto nos encontramos con la planificación de medidas necesarias para solventar los problemas o barreras de acceso que se encuentra o puede llegar a encontrarse el usuario al acceder a la biblioteca y a sus servicios. Engloba con ellos todas las acciones o estrategias dirigidas a solventar esos problemas.

Apoyándonos en el modelo de Brenda Dervin, se propone un modelo específico para la evaluación y la planificación de servicios bibliotecarios para personas con necesidades especiales y barreras específicas en el acceso.

3. Los usuarios con necesidades especiales de Azkoitia

3.1. El municipio de Azkoitia:

3.1.1. Población

Azkoitia es un municipio fundado en 1331 situado a 57 kilómetros de San Sebastián, capital de la provincia de Gipuzkoa (España). Está situado en la cuenca del valle que conforma el río Urola, en un llano rodeado de montes. Aparte del núcleo urbano central cuenta con tres entidades de población: Arrietamendi, Izarraitz y Ormaolamendi. Por ello, podemos hablar de una población dispersa.

Cuenta con una población de 11.573 habitantes, de los cuales el 51% (5.801) son hombres y el 49% (5.772) son mujeres. Las siguientes cifras permiten aproximarse a la estructura por edades de la población:

- De 0 a 14 años: el 16,55% de la población, 1916 habitantes.
- De 15 a 25 años: el 10,02% de la población, 1160 habitantes.
- De 26 a 65: el 55,42% de la población, 6414 habitantes.

- De 66 adelante: el 18% de la población, 2083 habitantes.

De la población total el 7,72% es inmigrante, 895 habitantes, siendo el lugar de procedencia muy variado:

Países	Continente	Hombres	Mujeres	Total
Marruecos	África	132	125	257
Argelia	África	36	30	66
Mauritania	África	11	3	14
Senegal	África	23	10	33
Guinea	África	3	3	6
Kenia	África	1	1	2
Guinea Bissau	África	1	0	1
Sahara	África	1	0	1
Nigeria	África	0	1	1
Camerún	África	1	0	1
Pakistán	Asia	173	80	253
China	Asia	0	1	1
Myanmar	Asia	1	0	1
Nepal	Asia	1	0	1
Argentina	América	9	14	23
Nicaragua	América	5	18	23
Brasil	América	2	5	7
Colombia	América	0	6	6
Bolivia	América	0	2	2
Paraguay	América	1	4	5
México	América	1	8	9
República Dominicana	América	4	5	9
Chile	América	2	0	2
Perú	América	0	1	1
EE.UU.	América	0	1	1
Cuba	América	0	2	2
Honduras	América	1	3	4
Ecuador	América	0	1	1
Croacia	Europa	3	0	3
Armenia	Europa	3	5	8
Serbia	Europa	1	0	1
Bosnia	Europa	13	4	17
Albania	Europa	5	5	10
Portugal	Europa	30	17	47
Alemania	Europa	2	2	4

Rumania	Europa	21	22	43
Gran Bretaña	Europa	0	3	3
Francia	Europa	3	2	5
Italia	Europa	8	8	16
Polonia	Europa	3	2	5
TOTAL		501	394	895

Tabla 1: País de origen de la población inmigrante de Azkoitia, 2015.

El resultado total por continentes sería el siguiente:

Continente	Número de personas	%
África	382	4,27%
Asia	256	2,86%
América	95	1,06%
Europa	162	1,81%

Tabla 2: Continente de origen de la población inmigrante de Azkoitia, 2015.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos, se ve claramente que hay dos países de origen que sobresalen entre los demás: Marruecos con 257 inmigrantes y Pakistán con 235 inmigrantes. África es el continente origen que más inmigrantes aporta, seguido por Asia, siendo América el continente que tiene menos representación en Azkoitia.

3.1.2. Su biblioteca

La Biblioteca en Azkoitia existe desde mediados del siglo XX. En un principio estaba situada en el ayuntamiento, para luego pasar a estar en la Casa de Cultura del pueblo. Por problemas de espacio, en 1990 se decidió trasladar la biblioteca al actual edificio, la antigua estación del tren de Urola. La biblioteca pública de Azkoitia recibe el nombre de Aizkibel y se encuentra en una zona muy transitada del pueblo por estar cerca de una parada de bus.

En 2006 se hicieron obras en el edificio para lograr dar más espacio a la biblioteca. Ese espacio extra se ha utilizado para ubicar un ascensor, una nueva entrada más amplia e instalar baños en la primera y segunda planta. Debido a esta adaptación de la construcción, el arquitecto Juan Beldarrain ha recibido el Premio Nacional a la Cultura Arquitectónica y Urbanismo Sostenible en el año 2007.

En la actualidad en la biblioteca se encuentran tres personas trabajando.

El edificio cuenta con tres plantas, organizadas de esta forma:

1. Planta baja: Sección infantil y juvenil (libros, hemeroteca, CD's, DVD's). Audiovisuales de adultos y fondo local. Ordenadores para niños con material didáctico y 5 ordenadores para adultos con acceso a internet.
2. Primera planta: números de CDU 1, 2, 3, 4, 5 y 6. Hemeroteca.
3. Segunda planta: números de CDU 0, 7, 8 y 9.

3.2. Perfil demográfico y sociológico de las personas con necesidades especiales de Azkoitia

Para lograr los datos respecto al porcentaje de la población de Azkoitia con alguna necesidad especial se acudió primero al ayuntamiento, ya que los datos de la población respecto a la edad, sexo y procedencia de inmigrantes se habían conseguido en el ayuntamiento. Pero esta vez la respuesta fue negativa, pues no disponían de esos datos. Por lo que el siguiente paso a realizar fue ponerse en contacto con el Gobierno Vasco. Pero al igual que con el ayuntamiento, la respuesta fue que no disponían de esos datos. Por ello, los datos que se presentan a continuación son datos obtenidos del Instituto Vasco de Estadística (Eustat) o datos extrapolados a partir de los datos estadísticos de discapacidad del País Vasco o de España.

El País Vasco es la tercera comunidad autónoma con índices de discapacidad más bajos después de Madrid y La Rioja. La población total del País Vasco es de 2.191.533 habitantes; 1.155.241 habitantes en Bizkaia, 714.360 habitantes en Gipuzkoa y 321.932 habitantes en Alaba. El número de personas discapacitadas en el País Vasco es de 172.827, un 8,2% de la población. De las 172.827 personas con discapacidad del País Vasco 90.647 (un 52,4%) son dependientes, es decir, personas que precisan de ayuda por no poder valerse por sí mismos.

Después de extrapolar estos datos, teniendo en cuenta el número de habitantes de cada provincia y el número de discapacitados entre las tres, los datos obtenidos son:

- Bizkaia: 4,30% de la población presenta alguna discapacidad o más de una.
- Gipuzkoa: 2,64% de la población presenta alguna discapacidad o más de una.
- Alaba: 1,19% de la población presenta alguna discapacidad o más de una.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos para Gipuzkoa y el número de habitantes de Azkoitia, el porcentaje de personas con discapacidad de Azkoitia es el 0,04% de la población, es decir, 498 habitantes de los 11573 con los que cuenta el municipio.

Los datos obtenidos sobre discapacidad visual en el País Vasco nos muestra que un 1,75% de la población tiene este tipo de discapacidad, por lo que una vez extrapolados los datos, se han obtenido los siguientes datos:

Lugar	Número de habitantes
País Vasco	38.400
Guipúzcoa	12.516
Azkoitia	203

Tabla 3: Discapacidad visual en el País Vasco, Guipúzcoa y Azkotia, 2015.

Los datos obtenidos sobre discapacidad auditiva en el País Vasco nos muestra que un 2,32% de la población tiene este tipo de discapacidad, por lo que una vez extrapolados los datos, se han obtenido los siguientes datos:

Lugar	Número de habitantes
País Vasco	50.800
Guipúzcoa	16.558
Azkoitia	268

Tabla 4: Discapacidad auditiva en el País Vasco, Guipúzcoa y Azkotia, 2015.

Los datos obtenidos sobre discapacidad intelectual en el País Vasco nos muestra que un 1,14% de la población tiene este tipo de discapacidad, por lo que una vez extrapolados los datos, se han obtenido los siguientes datos:

Lugar	Número de habitantes
País Vasco	25.000
Guipúzcoa	8.148
Azkoitia	132

Tabla 5: Discapacidad intelectual en el País Vasco, Guipúzcoa y Azkotia, 2015.

Finalmente, los datos obtenidos sobre discapacidad física en el País Vasco nos muestra que un 5,37% de la población tiene este tipo de discapacidad, por lo que una vez extrapolados los datos, se han obtenido los siguientes datos:

Lugar	Número de habitantes
País Vasco	117.700
Guipúzcoa	38.363
Azkoitia	621

Tabla 6: Discapacidad física en el País Vasco, Guipúzcoa y Azkoitia, 2015.

Es decir, el número de personas por discapacidad en Azkoitia sería la siguiente:

Discapacidad	Número de personas	Porcentajes
Discapacidad visual	203	1,75%
Discapacidad auditiva	268	2,32%
Discapacidad intelectual	132	1,14%
Discapacidad física	621	5,37%

Tabla 7: Personas con discapacidad en Azkoitia, 2015.

3.3. Las necesidades de las personas con problemas de inclusión: resultados de las entrevistas

Para poder llegar a conocer las verdaderas deficiencias o carencias de la biblioteca, se ha considerado fundamental realizar una serie de entrevistas entre la población. Se han realizado diferentes encuestas a los sujetos con cada discapacidad, cada una de ella adaptada con diferentes preguntas para poder sacar la información adecuada de cada colectivo. Esto se debe a que una persona con discapacidad auditiva y una persona con discapacidad sensorial no tienen las mismas necesidades, por lo que las preguntas van encaminadas en diferentes direcciones según sus necesidades.

El propósito original que se planteó fue realizar 30 entrevistas, teniendo en cuenta el número de población con necesidades especiales y repartir esas 30 entrevistas teniendo en cuenta el número de personas con las que cuenta cada grupo social.

Pero una vez puesta en marcha la idea original, se han encontrado varios problemas para conseguir encontrar personas de determinados grupos sociales o conseguir entrevistarlas. Problemas relacionados con el idioma o problemas de comunicación. Por ello, pareció más adecuado realizar la encuesta a los grupos sociales con mayor número de personas y a los que es posible localizar y entrevistar. Es decir, la encuesta ha sido realizada a los siguientes colectivos sociales: personas de la tercera edad, personas con discapacidad física e inmigrantes. Se han realizado 25 entrevistas en total:

- 15 entrevistas a personas de la tercera edad.
- 4 entrevistas a personas con discapacidad física.
- 6 entrevistas a inmigrantes.

Para lograr un resultado más acertado y más amplio, se ha intentado entrevistar tanto a personas encontradas en la biblioteca, como a personas encontradas en la calle, así como porcentajes parecidos de hombres y mujeres entrevistados (Tabla 8). Además en el caso de alguna discapacidad, se ha intentado hacerla a personas de diferentes edades (Tabla 9)

Colectivos sociales	Mujeres	Hombres
Personas mayores	8	7
Inmigrantes	3	3
Discapacidad física	2	2

Tabla 1: Número de entrevistados según su sexo.

Colectivos sociales	10-20	21- 40	41- 65	<65
Personas mayores	0	0	0	15
Inmigrantes	3	1	2	0
Discapacidad física	0	0	2	2

Tabla 9: Número de entrevistados según su edad.

4. Evaluación de la biblioteca pública de Azkoitia

4.1. Evaluación respecto a las buenas prácticas

A partir del análisis de buenas prácticas que se presenta en el apartado 2.3.3, se acudió a la biblioteca para supervisar personalmente cuales de éstas se cumplían y cuáles no, además de pedir la ayuda de la bibliotecarias con temas relacionado al fondo que poseen. Se enumeran a continuación los resultados para cada una de las trece áreas indicadas en las

buenas prácticas especificando para cada una si se cumplen todos los puntos dentro de cada parte y añadiendo algún comentario al respecto:

Exterior de la biblioteca:

La biblioteca se encuentra situada en un edificio individual que no tiene ningún otro edificio alrededor por lo que es fácil de localizar, aunque está rodeado por varias zonas residenciales. No está situada en el centro del pueblo, pero se encuentra cerca de zonas de gran actividad del pueblo.

Está bien comunicado ya que a pocos pasos de ésta se encuentra una parada de bus donde paran todos los autobuses que pasan por el pueblo, además del autobús urbano. Algunos de ellos acomodados para que personas con discapacidad física puedan utilizarlos.

Al encontrarse cerca de una zona residencial cuenta con muchos aparcamientos cerca, contando con aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida.

El edificio

La entrada al edificio no se realiza por escaleras, sino por una rampa. Las puertas de entrada son amplias. Cuenta con dos puertas: la primera está siempre abierta y la segunda es una puerta automática, por lo que no se encuentra ningún problema a la hora de acceder al edificio.

El edificio consta de con tres plantas, pero a pesar de tener más de una planta, no supone un problema para personas con sillas de ruedas, muletas o movilidad reducida ya que cuenta con un ascensor. Las escaleras cuentan con barandillas de apoyo.

El interior de la biblioteca no cuenta con ninguna barrena arquitectónica, por lo que permite el paso a todos los rincones a personas con silla de ruedas. El espacio del que dispone es muy amplio y flexible para adaptarse a posibles cambios.

Mobiliario

El mobiliario con el que cuenta la biblioteca es adecuado y no supone ningún problema para personas con necesidades especiales. El único problema se encuentra en la primera

planta del edificio, ya que en esta sección se encuentra un armario alto con baldas, siendo las baldas superiores difíciles de acceder.

Personal

Ningún miembro del personal posee conocimientos sobre el idioma de gestos.

Recursos

Cuenta con varios ordenadores con acceso a internet y con Microsoft Office, pero no con equipo para invidentes o discapacitados físicos.

Servicios

La biblioteca ofrece los siguientes servicios: lectura en sala, ordenadores (uno para uso infantil), préstamo, formación de usuarios y fotocopiadora/impresora/escáner.

Así pues, en este aspecto, la biblioteca carece de servicios específicos o complementarios para ciertos colectivos con necesidades especiales.

Colección

La biblioteca cuenta con materiales en vasco, en castellano, inglés, alemán, francés e italiano, pero no en otros idiomas de habla minoritaria en el municipio.

Cuentan con documentos con texto sencillo, gráficos e iconos, además de tener audiovisuales con subtítulos en varios idiomas.

No cuenta con documentos en Braille, con una letra de módulo grande o con materiales que faciliten la lectura a personas con discapacidad visual.

Señalización

La señalización interior de la biblioteca es escasa y difícil de encontrar, además de encontrarse solo en euskera o castellano. No cuenta con señales en braille o en otros idiomas que se hablen en el municipio.

4.2. Entrevistas con los usuarios

Como ya se ha mencionado anteriormente la encuesta se ha realizado a 25 personas de la población, divididas en; 15 personas de la tercera edad, 4 con discapacidad física y 6 inmigrantes.

Los resultados de las preguntas comunes en todas las entrevistas son los siguientes:

Preguntas comunes	Tercera edad		Inmigrantes		Discapacidad física		Total	
Respuestas	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
¿Acudes con frecuencia a la biblioteca?	33%	67%	83%	18%	25%	75%	47%	53%
¿Encuentras algún problema para llegar a la biblioteca?	33%	67%	0%	100%	25%	75%	19%	81%
¿Crees que la localización de la biblioteca es buena?	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
¿Crees que el mobiliario de la biblioteca es adecuado?	93%	7%	100%	0%	75%	25%	89%	11%
¿Crees que la colección que posee es suficiente?	93%	7%	33%	67%	75%	25%	67%	33%
¿Conoces todos los servicios que ofrece la biblioteca?	27%	73%	33%	67%	0%	100%	20%	80%

¿Crees que debería preocuparse por las nuevas tecnologías y ofrecer talleres/cursillos para que cualquiera pueda aprender a utilizarlas?	87%	13%	100%	0%	100%	0%	96%	4%
--	-----	-----	------	----	------	----	-----	----

Tabla 10: Resultado de las preguntas comunes en todas las entrevistas en porcentajes.

- *¿Acudes con frecuencia a la biblioteca?*

Las respuestas a esta pregunta muestran que casi la mitad de los entrevistados acuden con frecuencia a la biblioteca, mientras que un porcentaje un poco superior no acude con frecuencia. El colectivo inmigrante es el que tiene el mayor porcentaje de personas que sí acuden con frecuencia, mientras que el colectivo con discapacidad física posee el menor.

A las personas que respondieron que no acudían con frecuencia se les preguntó la razón. La razón más oída ha sido la falta de interés por la institución, seguida muy cerca por problemas de salud o movilidad que les impiden acudir. También algunos han alegado falta de tiempo o analfabetismo por falta de estudios.

- *¿Encuentras algún problema para llegar a la biblioteca?*

La mayoría de los entrevistados no encuentran ningún problema para llegar a la biblioteca. Esto es gracias al amplio aparcamiento con el que cuenta la biblioteca, así como la parada de autobuses cercana.

A las personas que respondieron que no acudían con frecuencia se les preguntó la razón. La razón más oída ha sido el de problema de movilidad sin posibilidad de que nadie les pueda acercar a la biblioteca.

- *¿Crees que la localización de la biblioteca es buena?*

La respuesta a esta pregunta ha sido unánime: todos creen que la localización actual de la biblioteca es adecuada.

- *¿Crees que el mobiliario de la biblioteca es adecuado?*

A pesar de que la mayoría de los encuestados creen que el mobiliario de la biblioteca es adecuado, algunos tienen quejas sobre las estanterías, ya que las estanterías del primer piso son demasiado altas para que las personas con silla de ruedas o problemas de movilidad puedan llegar a las baldas más altas.

- *¿Crees que la colección que posee es suficiente?*

La mayoría cree que la colección que posee la biblioteca es suficiente y adecuada para su población. Sobre todo es el colectivo inmigrante el que encuentra un vacío importante en la colección, ya que solo cuentan con libros en vasco, castellano, inglés y francés, y no en otros idiomas que les puedan interesar.

- *¿Conoces todos los servicios que ofrece la biblioteca?*

Queda patente el desconocimiento de los servicios que ofrece, ya que la mayoría no los conoce. Esto puede deberse al desinterés que muestra cierta parte de la población por la biblioteca o por falta de información que distribuye la biblioteca.

- *¿Crees que debería preocuparse por las nuevas tecnologías y ofrecer talleres/cursillos para que cualquiera pueda aprender a utilizarlas?*

La mayoría de los entrevistados cree que es esencial conocer el funcionamiento de las nuevas tecnologías, ya que su uso se está volviendo algo cotidiano y necesario. Muchos de los entrevistados reconocen no saber hacer uso de las nuevas tecnologías y, por ello, ven necesario que la biblioteca ofrezca la oportunidad de poder aprender a hacerlo.

Los resultados obtenidos se muestran a continuación, divididos por cada tipo de discapacidad.

4.2.1. Entrevista a personas de la tercera edad

Esta encuesta se ha realizado a 15 personas de la tercera edad. Para lograr unas respuestas más variadas se han realizado encuesta con diferentes márgenes de edad (siempre tomando como base que tengan 65 años o más).

Entre los entrevistados, la actividad principal realizada en la biblioteca es la de lectura de libros, la consulta de publicaciones periódicas y del fondo de la biblioteca. Así como el de hacer uso del servicio de préstamo.

Ninguno de los 15 entrevistados encuentra problemas a la hora de acceder a la biblioteca o desplazarse por la misma.

Todos los entrevistados opinan que la biblioteca debería implicarse más con las personas de la tercera edad y ofrecer servicios complementarios para su beneficio. El servicio complementario más solicitado es el de préstamo a domicilio: al ser un pueblo tan extendido (con barrios en el monte) y debido a los problemas de salud y movilidad presentes en la vejez, ven muy adecuado un servicio de ésta índole. También reclaman que debería ofrecer servicios educativos (talleres, conferencias, cursillos, charlas...) dedicados no solo a su colectivo, sino que también para más colectivos sociales.

Se les ha pedido que puntúen del 1 al 10 a la biblioteca en general y los servicios que ofrece. Ésta sería la puntuación media de la biblioteca o de los servicios, puntuando del 1 al 10:

- Biblioteca: 7
- Servicios:
 - Préstamo: 8
 - Lectura en sala: 7
 - Servicio de información: 6
 - Servicio de consulta: 6
 - Web de la biblioteca: 13 de los 15 entrevistados no la conocían, los 2 que la conocían la puntuaron con un 6 y un 5. Media: 5,5.
 - Catálogo de la biblioteca: 10 de los 15 entrevistados no la conocían, los 5 que la conocían la puntuaron un 6, 8, 7, 9 y un 8. Media: 7,6.

Algunos de los entrevistados hicieron las siguientes observaciones:

“Creo que la biblioteca debería desempeñar un papel más activo y promover más la biblioteca.”

“Le falta una actitud más activa y ofrecer más servicios para colectivos específicos.”

“El ayuntamiento ya ofrece algunos cursillos, por lo que la biblioteca no debería de preocuparse por eso.”

“Debería de ser más activa, expedirse más.”

“La guerra hizo que muchos perdiéramos la oportunidad de estudiar y aprender a leer, por lo que la biblioteca debería ofrecer talleres para lograr solucionarlo.”

“Siempre me ha gustado la lectura y acudirá a la biblioteca, pero los problemas de salud y de movilidad me lo impiden hacer ahora.

4.2.2. Entrevistas a personas con discapacidad física

Esta encuesta se ha realizado a 4 personas con discapacidad física. Para lograr unas respuestas más variadas se han realizado encuestas a personas de la tercera edad con discapacidad física y a personas de mediana edad con discapacidad física. Además de realizar dos encuestas a dos hombres y las otras dos a dos mujeres.

La actividad más realizada al acudir a la biblioteca es la de consulta del fondo, seguida por la lectura en sala. Así como la lectura de publicaciones periódicas en la misma biblioteca.

Ninguno de los cuatro entrevistados encuentra problemas a la hora de acceder a la biblioteca, ni obstáculos dentro del mismo edificio. Los problemas de accesibilidad y los obstáculos dentro de la biblioteca fueron subsanados en la última reforma hecha al edificio, ya que se instaló el ascensor y se logró hacer la biblioteca más amplia.

La mayoría (3 de los 4) opina que la biblioteca debería ofrecer servicios complementarios para personas con necesidades especiales. Los servicios más demandados son los de préstamo a domicilio y la creación de talleres, cursillos y conferencias sobre temas que puedan ser de interés para este colectivo.

La mayoría (3 de 4) no encuentra ningún problema para acceder a los materiales de la biblioteca, solo habiendo una queja de los cuatro entrevistados respecto a la altura de las baldas del primer piso y la imposibilidad de llegar a las baldas más altas por estar en silla de ruedas.

Se les ha pedido que puntúen del 1 al 10 a la biblioteca en general y los servicios que ofrece. Ésta sería la puntuación media de la biblioteca o de los servicios, puntuando del 1 al 10:

- Biblioteca: 8
- Servicios:
 - Préstamo: 9
 - Lectura en sala: 7
 - Servicio de información: 7
 - Servicio de consulta: 6

- Web de la biblioteca: dos de los cuatro entrevistados no la conocías, los otros dos la puntuaron con un 4 y un 9. Media: 6,5.
- Catálogo de la biblioteca: dos de los cuatro entrevistados no la conocías, los otros dos la puntuaron con un 4 y un 9. Media: 6,5.

Tres de los cuatro entrevistados hicieron las siguientes observaciones:

“Antes acudía con frecuencia a la biblioteca pero ahora, por problemas de salud, no puedo ir.”

“Las bibliotecarias deberían de tener una actitud más activa, intentar llegar a más gente.”

“Gracias a los cambios realizados en el edificio, como el ascensor, no encuentro ningún problema para acceder y andar por el edificio.”

4.2.3. Entrevista a inmigrantes

Esta encuesta se ha realizado a 6 personas inmigrantes que actualmente residen en Azkoitia. Para lograr una gama de respuestas más variada, se ha realizado la entrevista a personas de diferentes edades, aunque no se ha conseguido encontrar personas inmigrantes de la tercera edad. Esto puede deberse al hecho de que el fenómeno de inmigración es algo reciente en este pueblo y en su mayoría de personas de mediana edad con hijos.

De las 6 personas entrevistadas se encuentran 3 hombres y 3 mujeres. Dos de ellos de mediana edad y los demás jóvenes y adolescentes.

Las actividades principales para las que acuden a la biblioteca son las de lectura en sala, estudiar, consultar el fondo y usar los ordenadores que la misma biblioteca posee y pone a su disposición, así como para pasar la tarde con los niños.

La mayoría opina que las señales internas, así como los indicadores o carteles informativos dentro de la biblioteca deberían estar en diferentes idiomas, aparte del vasco y del castellano. Muchos de los entrevistados alegan que la presencia de señales/indicadores/carteles en su lengua materna los animaría a acudir con más frecuencia a la biblioteca,

Solo 1 de los 6 entrevistados encuentra dificultades al encontrar los libros, por problemas de no conocer bien los idiomas principales del pueblo.

La mayoría de los entrevistados opinan que la biblioteca debería de contar con más libros sobre diferentes culturas y todos opinan que debería de tener materiales en más idiomas. El colectivo inmigrante es parte del pueblo, por lo tanto la biblioteca debería de tratar de solventar los problemas relacionados con el idioma.

La mayoría cree que la biblioteca debería preocuparse más por el colectivo inmigrante y ofrecer cursillos/talleres que puedan ayudarles. Los cursillos/talleres solicitados son:

- Para conocer diferentes culturas, conocer mejor la cultura vasca.
- Para aprender los idiomas principales del pueblo. Para practicar el castellano (mejorarlo) y aprender el vasco.
- Para saber cómo utilizar mejor la biblioteca.
- Los más jóvenes solicitan talleres de juegos relacionados con la lectura.

Muchos de los entrevistados (igual que sucedía con los demás colectivos) no conocen todos los servicios que ofrece la biblioteca, alegando como razones principales:

- No acudir con frecuencia a la biblioteca.
- Falta de interés.
- No ser informado de los servicios por parte de la biblioteca.

Se les ha pedido que puntúen del 1 al 10 a la biblioteca en general y los servicios que ofrece. Ésta sería la puntuación media de la biblioteca o de los servicios, puntuando del 1 al 10:

- Biblioteca: 7
- Servicios:
 - Préstamo: 7
 - Lectura en sala: 7
 - Servicio de información: 7
 - Servicio de consulta: 7,5
 - Web de la biblioteca: 3 de los 6 entrevistados no la conocían. Media: 7.
 - Catálogo de la biblioteca: 3 de los 6 entrevistados no la conocían. Media: 6.

Uno de los entrevistados hizo la siguiente observación:

“Le falta mucho atractivo a la biblioteca, necesita hacerse más activa y estar más presente en la vida diaria del pueblo. “

5. Propuesta de planificación

5.1. Contexto

Teniendo en cuenta la evaluación realizada a la biblioteca, incluyendo la evaluación personal y las entrevistas, a continuación se lleva a cabo una propuesta de planificación.

Esta propuesta muestra aquellos puntos o aspectos de la biblioteca que necesitan ser subsanados para que sea más funcional para cualquier colectivo con necesidades especiales del pueblo.

5.2. Misión y visión

El municipio al que da servicio la biblioteca pública de Aizkibel, Azkoitia, es un municipio con diferentes grupos sociales, y no todos tienen las mismas necesidades de información o de servicios. Por lo que es necesario que la biblioteca evolucione y se ajuste a las necesidades actuales de la población.

La biblioteca quiere lograr esa evolución haciendo unos ajustes tanto en la estructura física de la biblioteca como en los servicios que ofrece y la forma de atender a los usuarios.

Por lo que su misión consiste en hacerla más funcional y útil para todos los grupos sociales que viven en Azkoitia. Es decir, que pueda llegar cumplir el objetivo principal de servir a todas las personas sin excepciones y sin discriminar.

Los cambios se irán implantando de forma paulatina, implantando en los primeros cinco años aquellos cambios más necesarios o aquellos que afecten a un mayor número de personas. En un plazo más largo se implantarán aquellos servicios o cambios dirigidos a los grupos más minoritarios.

5.3. Valores

- **Igualdad:**

Uno de los pilares fundamentales en los que se basa este trabajo es la igualdad que la biblioteca debe de fomentar entre sus usuarios. La biblioteca pública es una biblioteca universal que tiene que lograr dar servicio a todos aquellos a los que acuden a ella.

“Un principio fundamental de la biblioteca pública es que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas, en lugar de orientadas a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. Habrá que tomar las medidas apropiadas para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no puedan utilizar los servicios generales, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con alguna discapacidad física o sensorial o quienes habitan en comunidades

alejadas y no pueden acercarse a las bibliotecas.” (Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001).

“Para alcanzar su objetivo, la biblioteca pública ha de ser accesible a todos los usuarios potenciales. Cualquier limitación de acceso, ya sea deliberada o accidental, reducirá su capacidad para desempeñar plenamente su papel primordial de satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve.” (Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001).

- Tolerancia:

En todas las bibliotecas públicas tiene que estar presente una actitud respetuosa respecto a las diferentes ideas, creencias o prácticas de los demás.

En las bibliotecas del País Vasco siempre se ha intentado fomentar la tolerancia y la integración social, esto se ve plasmado en iniciativas como la campaña llevada a cabo en 2008 bajo el lema de "las bibliotecas, lugar de encuentro-Liburutegiak, topaleku." En el caso de esta campaña, el objetivo era fomentar el uso de bibliotecas públicas por parte de los colectivos inmigrantes.

“Las bibliotecas públicas de Euskadi van adaptando sus servicios a las necesidades de una sociedad cambiante y multicultural. Las personas que se acercan a nuestras bibliotecas son también colectivos procedentes de distintos países, con distintas lenguas, y por supuesto, diferentes culturas. Conscientes de estos cambios culturales, las bibliotecas públicas de Euskadi, han puesto en marcha un programa que fomenta la tolerancia y la integración cultural.” (Antonio Rivera Blanco, Viceconsejero de Cultura del Gobierno Vasco).

Esta campaña posteriormente dio lugar a la iniciativa “Paisajes del Mundo”. Una serie de actividades que se realizan cada año orientadas a fomentar la interculturalidad, ayudando a las personas del pueblo a conocer otras culturas y que los inmigrantes conozcan la cultura del lugar.

5.4. Análisis DAFO

	Interno	Externo
Negativo	<p>Presupuesto.</p> <p>Falta de motivación del personal.</p> <p>Poca promoción del centro.</p> <p>Actitud poco activa de las bibliotecarias.</p> <p>Baldas demasiado altas en el primer piso del edificio.</p> <p>La colección no posee materiales en idiomas minoritarios de la población.</p> <p>Señalización escasa y solo en vasco o castellano.</p>	<p>Desconocimiento de los ciudadanos sobre la biblioteca, su funcionamiento y los servicios que ofrece.</p> <p>Desinterés de los ciudadanos.</p>
Positivo	<p>Biblioteca de tres pisos con mucho espacio.</p> <p>Espacio flexible.</p> <p>Oportunidades de mejora.</p> <p>Buena localización.</p> <p>Mobiliario adecuado.</p>	<p>Crecimiento del número de personas mayores e inmigrantes.</p> <p>Posibilidad de aumento de los usuarios al ofrecer más servicios.</p>

Tabla 11: Análisis DAFO.

5.5. Estrategias y acciones

Las estrategia a seguir será organizar las acciones a realizar en dos grupos: aquellas dirigidas a subsanar los obstáculos internos del mismo edificio de la biblioteca y aquellas dirigidas a la planificación de servicios necesarios para dar servicio a los tres colectivos estudiados (personas de la tercera edad, inmigrantes y personas con discapacidad física).

➤ **Mejorar el interior de la biblioteca para que sea más accesible y utilizable por las personas mayores, con movilidad reducida e inmigrantes**

Uno de los puntos positivos de la biblioteca es su edificio y su interior. Pero dentro del edificio se hacen patentes dos problemas: la escasa señalización y las baldas de la primera planta del edificio.

○ Mejorar la señalización del edificio

Colocación en el edificio de señales fijas (no en papel o materiales semejantes) que indiquen la localización de los materiales, así como puntos de interés dentro de la biblioteca, incluyendo señalización de seguridad.

Teniendo en cuenta la presencia de personas inmigrantes en el municipio, estas señales no solo irán en el idioma principal del municipio, sino que también en castellano y aquellos idiomas presentes en la comunidad.

○ Implantación de baldas más funcionales en el primer piso

Las baldas presentes en la primera planta del edificio llegan a ser un obstáculo para el acceso de las personas en silla de ruedas a la información. Para solventar este problema, se sustituirán dichas baldas por unas de menor altura, parecidas a las baldas utilizadas en las demás plantas.

➤ **Introducción de materiales en diferentes idiomas en la colección**

La colección cuenta con materiales en diferentes idiomas, pero nada en alguno de los idiomas hablados en los colectivos inmigrantes. Se introducirán en la colección materiales en aquellos idiomas presentes en la comunidad: libros, publicaciones periódicas, audiovisuales, etc.

➤ **Diseñar e implantar nuevos servicios complementarios para las personas mayores, con movilidad reducida e inmigrantes**

La biblioteca solo ofrece servicios básicos, que a pesar de responder adecuadamente a las necesidades de cierta porción la población, no llegan a toda la población. Analizados los colectivos sociales y las entrevistas realizadas, estos han sido los servicios más solicitados y los que se contemplan como más necesarios para lograr esa universalidad que define a la biblioteca pública:

○ **Diseñar e implantar un servicio a domicilio**

La implementación de este servicio se hace totalmente necesario al tener en cuenta el cambio en la estructura por edades de la población, con el consiguiente envejecimiento de la población, además de tratarse de un pueblo muy extendido, con barrios en zonas lejanas y en montes.

Muchos de los entrevistados comentaban su interés por la biblioteca y sus materiales, pero señalaban que el obstáculo principal que encontraban era la imposibilidad de moverse de su domicilio por problemas de salud o movilidad. Por ello, a rasgos generales este servicio está dirigido para personas de la tercera edad con problemas de movilidad y salud y para personas con discapacidad física.

Se pondrán dos personas encargadas de este servicio: una tendrá la responsabilidad de revisar los encargos y buscar los materiales solicitados; la otra será la encargada de llevar los materiales solicitados al lugar correspondiente, así como recoger los materiales a devolver.

Para llevar a cabo este servicio de forma adecuada, el primer paso fundamental es darle una buena publicidad para que toda la población pueda conocer su existencia y puedan hacer uso del mismo. Se pondrá a disposición de los usuarios un apartado en la página web de la

biblioteca con toda la información necesaria para poder hacer de uso del servicio. Además de crear carteles informativos y folletos que se pondrán en diferentes puntos del pueblo.

Para que las personas puedan acceder al servicio, se proveerá un correo electrónico, diferente al de la biblioteca, para que las personas escriban a la biblioteca sobre su necesidad de información, adjuntando dirección del domicilio. Teniendo en cuenta que este servicio está dirigido principalmente a personas de la tercera edad, también se pondrá a su disposición un teléfono de contacto, para que las personas sin correo electrónico o que no sepan hacer uso de él, puedan solicitar uso del servicio desde el mismo.

Una vez puesto en funcionamiento el servicio para las personas mayores y personas con discapacidad física, se irá viendo su evolución. Si se logra que el servicio se implante con éxito entre estos colectivos, se planteará la posibilidad de extender el servicio a aquellos barrios alejados del centro del pueblo y de la biblioteca.

- Poner en marcha un servicio a distancia para los centros de personas mayores del pueblo

A las afueras del pueblo se encuentra un asilo para personas mayores y convalecientes. El ayuntamiento y los centros de enseñanza del pueblo organizan actividades en el mismo centro, Iniciativas para visitar a las personas que residen en ellas y hacer diferentes actividades. Ayudando no solo a las personas mayores o convalecientes con la compañía de los jóvenes, sino que también ayuda a crear conciencia sobre las personas mayores en los más jóvenes.

La biblioteca también debería de tomar parte en estos eventos en el asilo, usándolos como resorte para incentivar la lectura entre este colectivo. Actividades de animación a la lectura: talleres sobre determinados temas o libros, realización de teatros con la ayuda de los centros escolares...

El anterior servicio mencionado de “préstamo a domicilio” puede ser ampliado para crear un tipo de préstamo para este centro en concreto.

- Organizar un taller o cursillos sobre informática

Una de las preguntas comunes a los tres grupos sociales es “¿Crees que debería preocuparse por las nuevas tecnologías y ofrecer talleres/cursillos para que cualquiera pueda aprender a utilizarlas?”, a lo que la mayoría de los entrevistados han respondido que sí.

El ayuntamiento del pueblo ya ofrece cursillos para mejorar la forma en la que utilizamos las nuevas tecnologías. La biblioteca debe implicarse más en estas actividades del pueblo y ofrecer cursillos o talleres complementarios a los mencionados. Mientras que el ayuntamiento provee ayuda para una mejor utilización de las nuevas tecnologías, la biblioteca puede tomar el relevo y crear cursillos/talleres para iniciar a las personas en su uso, formando una base fundamental para empezar su uso.

Al ser un servicio ofrecido por la biblioteca con la colaboración del ayuntamiento, podría ofrecerse al alguno de los centros que posee el mismo, ya que la biblioteca no cuenta con muchos ordenadores.

Al igual que en el servicio anterior, el primer paso es darle una buena publicidad para que toda la población pueda conocer su existencia y puedan apuntarse. Se pondrá a disposición de los usuarios un apartado en la página web de la biblioteca con toda la información necesaria, informando de horarios y lugar de realización. Además de crear carteles informativos y folletos que se pondrán en diferentes puntos del pueblo.

- Organizar cursillos de aprendizaje y extensión cultural

Otro de los puntos más demandados por los entrevistados, sobre todo por el colectivo inmigrante, son cursillos de aprendizaje. Cursillos gratuitos que la biblioteca puede ofrecer, para enseñar puntos de interés que la biblioteca crea adecuados o que el mismo ciudadano reclame.

Mediante las entrevistas ha quedado patente la necesidad de implementar dos cursillos, es decir, estos serían los cursillos que los entrevistados más reclaman:

- Organizar un plan de cursillos y actividades sobre idiomas:

No solo estarían dirigidos para el colectivo inmigrante (a pesar de ser el que más reclama este tipo de cursillos), sino que también para aquellas personas que llevan toda la vida viviendo en el pueblo pero no han tenido la oportunidad de aprender el vasco. El vasco es el idioma principal de este pueblo y el no saberlo puede llegar a ser razón de exclusión social.

Cursillos dirigidos para el aprendizaje o la mejora del uso del vasco, así como el castellano o inglés. La biblioteca cuenta con mucho espacio, por lo que podría utilizar la segunda planta como lugar de encuentro para estos cursillos.

- Organizar un plan de cursillos y actividades de alfabetización:

Algunos de los entrevistados entre las personas de la tercera edad, alegaban no ir a la biblioteca por no saber leer correctamente. La guerra impidió que pudieran ir al colegio y en los años posteriores de crisis se vieron obligados a trabajar.

Cursillos dirigidos a ese colectivo, llevados a cabo en la misma biblioteca, aprovechando el espacio disponible en el segundo piso.

6. Conclusiones

El trabajo presente ha consistido en la realización de un estudio sobre la biblioteca pública de un pueblo localizado en Azkoitia (municipio de la comunidad autónoma del País Vasco), sobre su funcionamiento, servicios, edificio y los elementos que la componen o pueden ser un obstáculo para las personas de la tercera edad, inmigrantes o personas con discapacidad física. Una vez analizados los diferentes puntos analizados y con la ayuda de entrevistas realizadas entre ciudadanos situados dentro de alguno de los tres grupos sociales, se ha llevado a cabo la planificación para subsanar aquellas carencias u obstáculos encontrados. Realizado el trabajo y analizado todos los resultados y puntos de interés del mismo, éstas han sido las conclusiones más destacables:

La biblioteca, y sobre todo el personal, debe de tomar una actitud más activa e intentar promover la biblioteca de forma positiva entre los habitantes del pueblo. Una de las quejas más repetida entre los entrevistados ha sido el carácter pasivo de la biblioteca. Según su impresión la biblioteca realiza bien su trabajo pero no se esfuerza en ampliarse o llegar a más personas, simplemente se conforma con ofrecer los servicios básicos y atender a los usuarios presenciales. La sociedad ha ido evolucionando y la biblioteca tiene que intentar evolucionar junto a ella.

Desinterés de la población respecto a su biblioteca. Realizadas las entrevistas y al analizarlas, queda patente el gran desinterés que muestra la población de Azkoitia por su biblioteca, alegando que la biblioteca no ofrece nada que pueda llamar su interés y le sea de utilidad. Esto puede ir unido al punto anterior y sobre la actitud pasiva que muestra la biblioteca. También se da a entender la necesidad de que la biblioteca ofrezca más servicios o actividades complementarias que puedan interesar y ayudar a que más ciudadanos se sientan más cernos a la biblioteca.

Desconocimiento general de la población sobre aspectos generales de la biblioteca. Los habitantes del pueblo desconocen por completo el funcionamiento de la biblioteca o los servicios que ofrece. Saben sobre ella y algunas nociones básicas, pero no llegan a conocerla por completo. Aunque esto es en parte responsabilidad del ciudadano por no informarse más, también puede tener cierta culpabilidad la biblioteca por no informar adecuadamente al ciudadano.

El edificio es funcional para toda población. El edificio que alberga la biblioteca es adecuado y facilita la labor de la biblioteca. Además gracias a las reformas hechas en el año 2007 se ha conseguido solucionar algunas barreras presentes en el edificio, como la falta de ascensor siendo un edificio de tres plantas. El interior cuenta con suficiente espacio libre para que personas con movilidad reducida circulen sin problemas. Así mismo el mobiliario con el que cuenta es adecuado, exceptuando las baldas de la primera planta; son demasiado altas y se encuentran problemas para llegar a las más altas.

Los servicios que ofrece actualmente no llegan a solventar todas las necesidades de la población de Azkoitia. La biblioteca ofrece a sus usuarios los servicios básicos, pero teniendo en cuenta la población, no son suficientes. Debido a los diferentes grupos sociales del pueblo y sus variadas necesidades, la biblioteca debe evolucionar y ofrecer servicios que ayuden a que todos los colectivos, sin excepción, puedan hacer un uso completo de ella. Se ve claramente que la biblioteca tiene una gran carencia respecto a servicios complementarios para personas con necesidades especiales.

7. Referencias bibliográficas

American Association on Intellectual and Development Disabilities [en línea] [fecha de consulta 11 Abril 2015]. Disponible en: <http://aaidd.org/>

Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad. Madrid: Subdirección General De Planificación, Ordenación Y Evaluación, 2013. 24 p.

CUEVAS CERVERÓ, Aurora y SIMEÃO, Elmira. Las bibliotecas en la práctica de la inclusión digital. En: Aurora CUEVAS CERVERÓ. *Alfabetización informacional e*

inclusión digital: hacia un modelo de infoinclusión social. Gijón: Trea, 2011, pp. 43-54. ISBN 978-84-9704-579-7.

DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES. *Encuesta de la población inmigrante extranjera residente en la CAPV. Informe general de resultados* [en línea]. País Vasco: Dirección de Servicios y Régimen Jurídico, 2011 [fecha de consulta 10 julio 2015]. Disponible en: <http://goo.gl/VbR0GD>

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA. *Plan Estratégico de la Discapacidad de Gipuzkoa* [en línea]. Guipúzcoa: Diputación Foral, 2005 [fecha de consulta 5 julio 2015]. ISBN 9788479074593. Disponible en: <http://goo.gl/GUoj8F>

DOMÍNGUEZ SANJURJO, María Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1996. ISBN 8489427178.

DUARTE, Fábio y PIRES, Hidenburgo Pires. Inclusión digital, tres conceptos clave: conectividad, accesibilidad, comunicabilidad. *Ar@cne* [en línea]. 2011, nº 150 [fecha de consulta 25 mayo 2015]. ISSN 1578-0007. Disponible en: <http://goo.gl/jg3NPx>

EHLABE. Portal Vasco de Empleo para Personas Discapacitadas [en línea] [fecha de consulta 2 mayo 2015]. Disponible en: <http://www.ehlabe.org>

ESPARZA CATALÁN, Cecilia. *Discapacidad y dependencia en País Vasco*. Madrid: CSIC, 2011. Informes Portal Mayores, nº 125.

España. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Boletín Oficial del Estado, 3 de Diciembre de 2013, núm. 289, p. 95635.

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS. UNESCO. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. ISBN 84-369-3640-x.

GARCÍA GÓMEZ, Francisco J y DÍAZ GRAU, Antonio. Los usuarios de la tercera edad en la biblioteca pública. *Educación y biblioteca* [en línea]. 2001, nº 120, 26-28 [fecha de consulta 23 julio 2015]. ISSN 0214-7491. Disponible en: <http://goo.gl/ZSGIXp>

GARCÍA LÓPEZ, Fátima. *Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas*. Gijón: Trea, 2009. ISBN 978-84-9704-432-5.

GOBIERNO VASCO. *III Plan de inclusión activa (2012-2016)* [en línea]. Vitoria-Gazteiz: servicio central de publicaciones del Gobierno Vasco, 2012 [fecha de consulta 15 septiembre 2015]. Disponible en: <https://goo.gl/jf6WvL>

GOBIERNO VASCO. *II Plan interinstitucional de Inclusión social de 2007-2009* [en línea]. País Vasco: Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, 2006 [fecha de consulta 10 septiembre 2005]. Disponible en: <https://goo.gl/98dGTK>

GRUPO DE TRABAJO DE MULTICULTURALIDAD Y ACCESIBILIDAD EN BIBLIOTECAS. Buenas prácticas en servicios multiculturales. Madrid: Consejo De Cooperación Bibliotecaria, 2010 [fecha de consulta 15 septiembre 2015]. Disponible en: <http://goo.gl/3y4veM>

HERNÁNDEZ, Hilario et al. *Las bibliotecas públicas en España: Una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. ISBN 84-89384-33-9.

INE. Instituto Nacional de Estadística [en línea] [fecha de consulta 15 mayo 2015]. Disponible en: <http://www.ine.es/>

INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES. Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores [en línea]. 2ª ed. España: Ministerio de Cultura Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2011 [fecha de consulta 15 julio 2015]. Disponible en: <http://goo.gl/t4klUp>

JARAMILLO, Orlando. Políticas públicas para el desarrollo y fortalecimiento de la biblioteca pública. *Bibliotecología* [en línea]. 2006, vol. 29, nº 1, 31-62 [fecha de consulta 20 septiembre 2015]. ISSN 0120-0976. Disponible en: <http://goo.gl/skgDEU>

JARAMILLO, Orlando Et al. Políticas públicas para bibliotecas públicas: una propuesta de soluciones locales a problemas locales. *Investigación bibliotecológica* [en línea]. 2005, Vol. 19, nº 39 [fecha de consulta 14 septiembre 2015]. ISSN 0187-358X. Disponible en: <http://goo.gl/xbqb8c>

JORNADAS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA GRUPO DE TRABAJO SOBRE LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas [en línea]. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002 [fecha de consulta 20 mayo 2015]. Disponible en: <http://goo.gl/iCZ0WC>

LÓPEZ LÓPEZ, Pedro y SAMEK, Toni. Inclusión digital: un nuevo derecho humano. *Educación y biblioteca* [en línea]. 2009, julio-agosto, nº172, 114-118 [fecha de consulta 14 septiembre 2015]. ISSN 0214-7491. Disponible en: <http://goo.gl/z2h132>

MARTÍNEZ USERO, José Ángel. La accesibilidad a la información en las bibliotecas públicas: directrices para garantizar la integración. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía y documentación* [en línea]. 2008, nº 18 [fecha de consulta 14 julio 2015]. ISSN 1575-5886. Disponible en: <http://goo.gl/MTUhli>

MENESES TELLO, Felipe. Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. *Investig. bibl* [online]. 2013, vol.27, n.61, pp. 157-173. ISSN 0187-358X.

OLMO GARCÍA, María Jesús del. En la biblioteca pública cabemos todos. *Educación y biblioteca* [en línea]. 2010, n° 179, 77-83 [fecha de consulta 14 septiembre 2015]. ISSN 0214-7491. Disponible en: <http://goo.gl/G28Hcg>

OMELLA I CLAPAROLS, Ester. Biblioteca pública y servicios de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración. *Anales de documentación* [en línea]. 2003, n° 6, 203-220 [fecha de consulta 24 julio 2015]. ISSN 1575-243. Disponible en: <http://goo.gl/LoqcDx>

ORERA ORERA, Luisa. La biblioteca pública. En: Luisa ORERA ORERA, ed. *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, pp. 387-406. ISBN 8477383634.

PAÍS VASCO. Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social. Boletín Oficial del País Vasco, 31 de Diciembre de 2008, disp. 7235, págs. 32729-32803.

PAÍS VASCO. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. Boletín Oficial del País Vasco, 24 de Diciembre de 2008, núm. 246, disp. 7143, págs. 31840-31924.

PAÍS VASCO. Ley 12/1998, de 22 de mayo, contra la exclusión social. Boletín Oficial del País Vasco, 8 de Junio de 1998, núm. 105, disp. 2519, págs. 10467-10506.

PEREDA, Carlos et al. Discapacidades e inclusión social [en línea]. Barcelona: Obra Social de la Fundación "La Caixa", 2012 [fecha de consulta 5 julio 2015]. ISBN 978-84-9900-054-1. Disponible en: <http://goo.gl/nlSHwu>

PÉREZ-SALMERÓN, Gloria. Biblioteca Pública y accesibilidad. *Educación y biblioteca* [en línea]. 2003, n° 136, 70-75 [fecha de consulta 13 julio 2015]. ISSN 0214-7491. Disponible en: <http://goo.gl/YAieQt>

SANCHO ALONSO, Isabel et al. Bibliotecas y usuarios con discapacidad: una aproximación desde la información contenida en el SID [en línea]. España: Servicio de Información sobre Discapacidad, 2010 [fecha de consulta 15 julio 2015]. Disponible en: <http://goo.gl/P6hzic>

SANCHO CATIELLO, Mayte. Discapacidad y dependencia de las personas mayores en el País Vasco [En línea]. ABELLÁN GARCÍA, Antonio y Penélope ESPARZA CATALÁN. País Vasco: Ingema, 2011 [fecha de consulta 24 agosto 2015]. Disponible en: <http://goo.gl/JGrRnw>

STONER, James A. F. et al. *Administración*. 5ª ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana, 1994. ISBN 9688803510.

8. Anexos

8.1. Entrevistas

8.1.1. Entrevista para las personas de la tercera edad

➤ Datos personales:

- o Nombre:
- o Apellidos:
- o Sexo:
- o Edad:

➤ Sobre la biblioteca:

- o ¿Acudes con frecuencia a la biblioteca?

Sí

☐

No

☐

- ❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

- o ¿Con qué propósito acudes a la biblioteca?

☐

Leer

☐

Estudiar

☐

Consultar el fondo

☐

Leer publicaciones periódicas

☐

Otras:

o ¿Encuentras algún problema para llegar a la biblioteca?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Cuál/Cuales?

o ¿Crees que la localización de la biblioteca es adecuada?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

o ¿Encuentras algún problema para acceder a la biblioteca o moverte por alguna parte del edificio?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Cuál/Cuales?

o ¿Conoces todos los servicios que ofrece la biblioteca?

Sí

☐

No

☐

o ¿Encuentras algún problema para hacer uso de alguno de los servicios que ofrece?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Qué problemas?

o ¿Crees que debería de ofrecer servicios para las personas de la tercera edad?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, de las siguientes opciones ¿Cuál/cuales elegirías?

☐

Préstamo a domicilio

☐

Talleres

☐

Cursillos

☐

Conferencias

☐

Otros:

o ¿
Crees que la colección que posee la biblioteca es suficiente?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

- ¿Crees que el mobiliario de la biblioteca es adecuado?

Sí

☐

No

☐

- ❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

- ¿Crees que la biblioteca debería de preocuparse más sobre las nuevas tecnologías y ofrecer talleres/cursillos para que cualquiera pueda aprender a utilizarlas?

Sí

☐

No

☐

- Nivel de satisfacción respecto a la biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Nivel de satisfacción respecto a los servicios

- Servicio de préstamo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Servicio de lectura en sala

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Servicio de información

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Servicio de consulta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Web de la biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Catálogo de la biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

➤ Observaciones:

8.1.2. Entrevista para inmigrantes

➤ Datos personales:

- o Nombre:
- o Apellidos:
- o Sexo:
- o Edad:

➤ Sobre la biblioteca:

- o ¿Acudes con frecuencia a la biblioteca?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

o ¿Con qué propósito acudes a la biblioteca?

- ☐ Leer
- ☐ Estudiar
- ☐ Consultar el fondo
- ☐ Leer publicaciones periódicas
- ☐ Otras:

o ¿Encuentras algún problema para llegar a la biblioteca?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Cuál/Cuales?

o ¿Crees que la localización de la biblioteca es buena?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

o ¿Crees que los indicadores de la biblioteca (señales, carteles...) deberían estar en más idiomas?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿En qué idiomas?

o ¿Crees que el mobiliario de la biblioteca es adecuado?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

o ¿Tienes problemas para encontrar los libros que buscas?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Cuál/Cuales?

o ¿Crees que la biblioteca debería de contar con más libros de diferentes culturas y/o religiones?

Sí

☐

No

☐

o ¿Crees que debería de ofrecer más obras en otros idiomas aparte del euskera, castellano e inglés?

Sí

☐

No

☐

- o ¿Crees que debería de ofrecer cursillos o talleres especializados para personas inmigrantes?

Sí

☐

No

☐

- ❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Sobre qué?

- o ¿Crees que la colección que posee la biblioteca es suficiente?

Sí

☐

No

☐

- ❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

- o ¿Conoces todos los servicios que ofrece la biblioteca?

Sí

☐

No

☐

- ❖ Si la respuesta es “No”:

☐

No me interesan

☐

No acudo mucho a la biblioteca

☐

No me han informado

- ¿Crees que la biblioteca debería de preocuparse más sobre las nuevas tecnologías y ofrecer talleres/cursillos para que cualquiera pueda aprender a utilizarlas?

Sí

☐

No

☐

- Nivel de satisfacción respecto a la biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Nivel de satisfacción respecto a los servicios

- Servicio de préstamo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Servicio de lectura en sala

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Servicio de información

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Servicio de consulta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Web de la biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Catálogo de la biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

➤ Observaciones:

8.1.3. Entrevista para personas con discapacidad física

➤ Datos personales:

- o Nombre:
- o Apellidos:
- o Sexo:
- o Edad:

➤ Sobre la biblioteca:

- o ¿Acudes con frecuencia a la biblioteca?

Sí

☐

No

☐

- ❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

- o ¿Con qué propósito acudes a la biblioteca?

☐

Leer

☐

Estudiar

☐

Consultar el fondo

☐

Leer publicaciones periódicas

☐

Otras:

o ¿Encuentras algún problema para llegar a la biblioteca?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Cuál/Cuales?

o ¿Crees que la localización de la biblioteca es buena?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

o ¿Encuentras algún problema a la hora de acceder a la biblioteca o algún espacio dentro del edificio?

Sí

☐

No

☐

o ¿Crees el edificio está mal diseñado o tiene obstáculos para personas en silla de ruedas o muletas?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Cuál/Cuales?

o ¿Conoces todos los servicios que ofrece la biblioteca?

Sí

☐

No

☐

o ¿Encuentras algún problema para hacer uso de algún servicio?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Cuál/Cuales?

o ¿Crees que debería ofrecer más servicios para personas con necesidades especiales?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, de las siguientes opciones ¿Cuál/cuales elegirías?

☐

Préstamo a domicilio

☐

Talleres/ cursillos para aprender a utilizar las nuevas tecnologías

☐

Conferencias/Cursillos/talleres sobre tema variados

☐

Otros:

o C

o ¿Crees que el mobiliario es adecuado?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

o ¿Encuentras algún problema para acceder a los materiales (libros, revistas, DVD...)?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “Sí”, ¿Cuál/Cuales?

o ¿Crees que la colección que posee es suficiente?

Sí

☐

No

☐

❖ Si la respuesta es “No”, ¿Por qué?

- ¿Crees que la biblioteca debería de preocuparse más sobre las nuevas tecnologías y ofrecer talleres/cursillos para que cualquiera pueda aprender a utilizarlas?

Sí

☐

No

☐

- Nivel de satisfacción respecto a la biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Nivel de satisfacción respecto a los servicios

- Servicio de préstamo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Servicio de lectura en sala

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Servicio de información

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Servicio de consulta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Web de la biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Catálogo de la biblioteca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

➤ Observaciones:
